



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 94 d.d. 27 oktober 2009
(mr. B. Sluijters, voorzitter, mr. drs. M.L. Hendrikse en mr. P.A. Offers)

I. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- de klacht met bijlagen, ontvangen bij brief van 9 juni 2008;
- het vragenformulier, ontvangen bij brief van 3 juli 2008;
- het antwoord van Aangeslotene van 4 maart 2009;
- de repliek van Consument van 10 maart 2009; en
- de dupliek van Aangeslotene van 17 april 2009.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 21 september 2009.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Op 27 juli 2006 was Consument betrokken bij een aanrijding met een bij Aangeslotene tegen het risico van wettelijke aansprakelijkheid verzekerde auto. Op 11 september 2006 heeft Consument Aangeslotene, via zijn tussenpersoon, aansprakelijk gesteld voor de door hem als gevolg van de aanrijding geleden schade aan zijn auto.
- 2.2 Aangeslotene heeft, nadat zijn verzekerde de schade ook bij hem had gemeld, aansprakelijkheid bij brief van 20 februari 2007 erkend en Consument verzocht een gespecificeerde reparatienota in te dienen, dan wel - indien de auto nog niet was gerepareerd - contact op te nemen met Aangeslotene om een expertisefpraak te maken. Daarbij heeft Aangeslotene vermeld dat in geval van schade tot een bedrag van € 250,- een gespecificeerde pro forma nota kon volstaan.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 2.3 Wat betreft de door Consument geleden schade als gevolg van het ongeval blijkt uit de aan de Commissie overgelegde verkeersongevallenregistratieset het volgende:

‘omschrijving schade
Krassen op linker voorzijde bumper’.

- 2.4 Consument heeft Aangeslotene, via zijn tussenpersoon, bij brief van 6 maart 2007 een factuur ten bedrage van € 470,05 doen toekomen. In de begeleidende brief heeft de tussenpersoon van Consument vermeld dat de nota een ‘gespecificeerde reparatierekening’ betreft.

- 2.5 Aangeslotene heeft de tussenpersoon van Consument na ontvangst van de factuur medegedeeld dat een schade-expertise diende plaats te vinden.

- 2.6 Nadat Consument aanvankelijk weigerde mee te werken aan de expertise, is hij daartoe uiteindelijk wel overgegaan. Op 26 april 2007 heeft een door Aangeslotene ingeschakelde expert de schade aan de auto van Consument bezien en deze beoordeeld. In het schade-expertiserapport van 3 mei 2007 staat, voor zover hier relevant, het volgende vermeld:

‘Wij inspecteerden het voertuig (..)

Het voertuig zou schade hebben gehad als gevolg van een evenement d.d. 27-07-2006. Deze schade aan de linker voorzijde zou zijn hersteld conform de getoonde factuur met nummer 02301007.

Wij hebben vastgesteld dat de werkzaamheden zoals omschreven op de factuur nooit zijn uitgevoerd. Er zijn geen sporen van eerder spuitwerk aan het linker voorscherm aangetroffen. De lakstructuur van voorportier en voorscherm zijn exact gelijk. In de sponning is geen spuitwaas te ontdekken. Enkele oude roestpitten zijn duidelijk zichtbaar. De voorbumper is nimmer vervangen door een nieuw exemplaar. De bumper vertoonde diverse oude schades zowel rechts voor, links voor en middenvoor. Mogelijk is de linker clignoteur vervangen door een gebruikt exemplaar. Het linker voorscherm vertoonde een schade die doorliep op de linker voor- en achter portier en het li.zijpaneel. Het voertuig vertoonde verder rondom diverse oude beschadigingen. Om vorenstaande redenen lieten wij de schadevaststelling achterwege’.

- 2.7 Aangeslotene heeft Consument bij brief van 29 mei 2007 medegedeeld niet tot vergoeding van de door Consument geclaimde schade over te gaan. Aangeslotene heeft in de brief medegedeeld dat de expert tot de conclusie was gekomen dat er geen reparatie heeft plaatsgevonden van de bewuste schade en dat zowel de



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

voorbumper als ook het linker voorscherm diverse oude schades vertoonden. Voorts maakt Aangeslotene in de brief melding van zijn voornemen om de gegevens van Consument op te nemen in het Centraal Informatiesysteem van in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen omdat hij Aangeslotene een reparatienota heeft verzonden waarvan later bleek dat de daarop vermelde werkzaamheden niet waren uitgevoerd.

3. Geschil

3.1 Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van de door hem geleden schade, alsmede doorhaling van zijn gegevens in het Intern Verwijzingsregister.

Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Uit het door beide partijen ingevulde aanrijdingsformulier, de door een getuige afgelegde verklaring en de verkeersongevallenset blijkt duidelijk dat de verzekerde van Aangeslotene schuldig is aan het ongeval. Dit is ook door die verzekerde erkend. Op grond van het schadevergoedingbeginsel dient de door Consument geleden schade te worden vergoed. Niet relevant daarbij is de vraag of de auto van Consument gerepareerd wordt of niet.
- Uit de door Consument ingediende nota en uit de getuigenverklaring is op te maken dat de auto van Consument links voor schade heeft opgelopen door de aanrijding.
- Aangeslotene heeft eerst 9 maanden na het ongeval de schade laten taxeren. Uit het expertiserapport volgt dat de schade niet is vastgesteld omdat de expert niet met zekerheid kon vaststellen welke schade tijdens de aanrijding aan de auto van Consument is ontstaan. Bovendien volgt uit het rapport dat vrijwel direct na de aanrijding de schade aan de auto van Consument, op een zo goedkoop mogelijke wijze, is hersteld middels een noodreparatie: er zijn gebruikte auto-onderdelen aangewend zodat de auto direct weer gebruikt kon worden.
- Consument heeft nimmer gesteld dat zijn auto - met bouwjaar 1992 - schadevrij was.
- Het feit dat Consument aanvankelijk geen medewerking wilde verlenen op het door Aangeslotene telefonisch kenbaar gemaakte moment van expertise kwam door de wijze waarop de expertise werd aangekondigd, door de lange behandelingsduur van de zaak, alsmede omdat het moment Consument niet goed uitkwam.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3.2 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:

- Aangeslotene is niet gehouden tot vergoeding van de door Consument gevorderde schade over te gaan. Consument heeft een nota ingediend en geen offerte. Er staat immers op de ingediende bon een factuurnummer en de vermelding dat het daarop vermelde bedrag binnen twee weken na de factuurdatum overgemaakt dient te worden. Bovendien heeft de tussenpersoon van Consument in zijn begeleidende brief bij de nota vermeld dat het om een gespecificeerde reparatierekening gaat. Aangeslotene heeft in haar brief van 20 februari 2007 gevraagd om een reparatienota op te sturen dan wel een afspraak te maken voor een expertise. Met toezending van de nota heeft Consument bij Aangeslotene de indruk willen wekken dat zijn auto gerepareerd was. Aangeslotene heeft vanwege deze nota geen expert ingeschakeld. Had Consument medegedeeld dat het slechts een offerte betrof, dan had Aangeslotene op dat moment een expertise laten verrichten.
- De door Consument ingediende nota riep bij de behandelaar van Aangeslotene vragen op omdat de op de nota vermelde bedrijfsnaam van de garage niet overeen kwam met de handelsnaam van het bedrijf en dit bedrijf voorts in het register van de Kamer van Koophandel staat omschreven als kleinhandel in autobanden. Aangeslotene heeft Consument derhalve medegedeeld alleen tot vergoeding te zullen overgaan nadat er een expertise met betrekking tot de schade zou zijn verricht.
- Uit het door de expert opgestelde rapport van 3 mei 2007 blijkt dat de schade niet is gerepareerd zoals Consument Aangeslotene heeft doen willen geloven en dat bovendien sprake is van meerdere oude schades - onder meer aan de bumper - die niet bij het ongeval zijn veroorzaakt. Consument heeft deze voor de schadevaststelling belangrijke informatie achtergehouden. Bij een correcte schadevaststelling zou rekening zijn gehouden met deze oude schades. Op basis van het expertiserapport is gebleken dat er geen sprake is van meerschade door de aanrijding. Aangeslotene mag op de deskundigheid van de expert vertrouwen en heeft derhalve de schadeclaim mogen afwijzen op grond van het feit dat er reeds zoveel schade aan de bumper aanwezig was dat er door het ongeval geen meerschade is veroorzaakt.
- Aangeslotene heeft op grond van voornoemde wijze van handelen door Consument de gegevens van Consument mogen registreren in het alleen binnen de groep waartoe Aangeslotene behoort inzichtelijke Intern Verwijzingsregister.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

4. Beoordeling

- 4.1 Tussen partijen staat vast dat Aangeslotene aansprakelijk is voor de door Consument als gevolg van de aanrijding van 27 juli 2006 geleden schade aan zijn auto.
- 4.2 Uit de aan de Commissie overgelegde stukken volgt dat bij de aanrijding aan de linker voorzijde van de bumper van de auto van Consument schade is ontstaan.
- 4.3 De tussenpersoon van Consument heeft Aangeslotene, op zijn verzoek om een gespecificeerde reparatienota in te dienen, dan wel - indien de auto nog niet was gerepareerd - contact op te nemen met Aangeslotene om een expertisefpraak te maken, bij brief van 6 maart 2007 een rekening ten bedrage van € 470,05 doen toekomen. Op de rekening staat het woord 'factuur' en er staat een factuurdatum vermeld, alsmede de vermelding dat het op de factuur genoemde bedrag binnen twee weken na factuurdatum overgemaakt diende te worden. In de begeleidende brief die met de rekening werd meegezonden heeft de tussenpersoon van Consument vermeld dat de rekening een 'gespecificeerde reparatierekening' betrof. Hieruit volgt naar het oordeel van de Commissie dat Consument de rekening - die achteraf volgens Consument een offerte zou zijn - aan Aangeslotene heeft gepresenteerd als zijnde een factuur voor reeds verrichte herstelwerkzaamheden.
- 4.4 De reparaties die staan omschreven in deze factuur houden meer in dan alleen herstelwerkzaamheden aan de linker voorzijde van de bumper. Consument heeft niet aannemelijk kunnen maken dat die schade daadwerkelijk is ontstaan door het ongeval. Door de offerte te presenteren als een factuur voor reeds verrichte werkzaamheden, terwijl Consument bovendien niet aannemelijk heeft kunnen maken dat op die factuur vermelde schadeposten zijn ontstaan door de aanrijding, staat naar het oordeel van de Commissie vast dat Consument willens en wetens de aanmerkelijke kans heeft aanvaard dat Aangeslotene werd misleid en dat Consument daardoor een uitkering zou ontvangen waarop hij geen recht had.
- 4.5 De Commissie is van oordeel dat de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid (artikel 6: 2 BW) in dit geval een geheel verval van het recht op uitkering voor Consument meebrengt: voornoemd handelen van Consument jegens Aangeslotene rechtvaardigt het gehele verval van zijn recht op uitkering van de door hem geleden schade. Artikel 7: 94I lid 5 BW – dat in beginsel uitgaat van een geheel verval van het recht op uitkering in geval een verzekerde zijn medewerkingsplichten na het plaatsvinden van het evenement ex artikel 7:94I lid 1 en 2 BW niet nakomt met het opzet de verzekeraar te misleiden – kan in dit geval naar analogie worden



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

toegepast. Naar het oordeel van de Commissie geldt voor een derde-benadeelde die een schade afhandelt met de verzekeraar van de aansprakelijke verzekerde hetzelfde als voor een verzekerde die in een contractuele relatie met de verzekeraar staat. Artikel 7:94I lid 5 BW geeft immers uiting aan het algemeen geldende rechtsbeginsel 'fraus omnia corrumpit'.

- 4.6 Wat betreft de door Aangeslotene gedane registratie in het Intern Verwijzingsregister overweegt de Commissie als volgt.
De feiten en omstandigheden van dit geval, zoals die blijken uit de aan de Commissie overgelegde stukken, rechtvaardigen volgens de Commissie de overtuiging dat door Consument ten aanzien van de door hem geleden schade opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken is gegeven. Vanwege het feit dat de registratie slechts zichtbaar is voor maatschappijen binnen de groep waartoe Aangeslotene behoort, is de vermelding in het Intern Verwijzingsregister niet buitenproportioneel. Aangeslotene heeft dan ook een melding omtrent Consument in het Intern Verwijzingsregister mogen doen.
- 4.7 Uit het bovenstaande volgt dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument af.